

扫码消费“强制关注”现象透视

停车缴费、点餐、购物……如今，扫码支付代替人工服务已然成为一种日常，但这种本该“提高效率”“便捷快速”的消费方式，却因为部分场所设置的通过关注公众号来缴费、被迫授权个人信息、日常频繁推送广告等情况，给不少消费者带来困扰。立足方便的“二维码”，却成“拦路虎”，这种现象值得关注。

扫码消费带来不便和隐忧

今年2月，上海市民赵先生和家人前往江苏省常熟市游玩。在当地一家商场用完晚餐后，他开车出地下车库。商场方面提示要扫码缴费，赵先生扫了一下才发现要先关注商场的微信公号，再点击其中的停车缴费菜单跳到小程序才能完成付费。

“交个停车钱还得关注商场公众号，本来我就觉得不合理。更令人扫兴的是，最前面有一个新能源汽车司机，因为新能源车牌号比燃油车多一位，他在小程序里输了几遍都没有成功就卡在那里，导致后面堵了好几辆车，一直到工作人员赶过来才解决问题。”赵先生说。

记者走访发现，这是一个普遍现象，很多商场都有自己的缴费规则。有的要先扫码关注商场的公众号，并注册会员才能拿到积分来抵扣停车费，有的要先关注一个第三方公众号，还得授权“获取你的手机号”才能完成缴费流程。不论是商场公众号还是提供缴费服务的第三方公众号，后续都会不时推送各种广告。

记者在采访中了解到，与停车“扫码烦”相似的餐厅点餐、购买奶茶、排队等位、购物优惠等场景中，消费者几乎都会被引导扫二维码，扫码后页面会直接跳转到“注册会员”或“微信快捷登录”的页面，消费者必须同意个人信息授权后才能进行点单或领取优惠券。

“每次扫码，都会弹出商家的《会员协议》《隐私条款》，要是不同意就没法进行下一步操作，被迫同意了，又担心个人信息及隐私可能遭到泄露。”消费者邹女士说，“不知不觉间，发现自己关注了一堆公众号，还总被推送各种垃圾广告，烦不胜烦。”

强制“扫码关注”存风险、涉侵权

“扫码点单关注公众号”这一看似“常规”



的做法，却很可能存在信息泄露风险，涉嫌侵权。

——“形式上自愿、实质上强制”的交易行为，或侵犯消费者的公平交易权。同济大学法学院多元解纷法治研究中心主任徐文海表示，这种强制扫码关注的消费服务方式，一定程度上侵犯了消费者的公平交易权，“《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定，经营者不得利用格式条款并借助技术手段强制交易，强制扫码关注对部分不愿意扫码的消费者而言是不公平的。”

——“没法拒绝的被营销”，是对消费者自主选择权的不尊重。不少消费者反映，“明明就是停车缴费、吃饭付钱，后续却会被频繁地推送各类营销信息”。盈科网数合规中心副主任郭卫红说，《网络交易监督管理办法》规定，网络交易经营者未经消费者同意或者请求，不得向其发送商业性信息，“不少商家并未给予消费者‘拒绝被营销’的选项，消费者即使同意也是在非自愿的情形下形成的，此举是对消费者自主选择权的不尊重。”

——过度索取信息，增加了消费者信息泄露的风险。“消费者在扫码付费时，商家经常要求消费者关注其公众号，填写个人信息成为会员享受折扣，或通过公众号或小程序自动获取其在微信、支付宝关联过的电话、生日、性别、地理位置等个人信息。但显然这些信息与到店消费无任何必然关联，这就可能涉及对消费者信息的过度收集。”北京京大(上海)律师事务所律师

程治国表示，一旦商家对数据保管不善，消费者还要承担个人信息泄露、丢失的风险，“扫码消费模式不应变成获取用户个人信息的工具”。

“扫码消费”不应成为“单选题”

针对扫码消费“强制关注”乱象，近年来，多地消费者权益保护协会先后发出关于扫码消费行业自律承诺和倡议，呼吁商场、餐厅、停车场等商家在扫码缴费过程中不强制消费者关注商家公众号、不过度索取消费者个人信息。微信平台上，在公众号的投诉页面上也增加了“强制关注行为”的选项。

相关监管也持续跟上。国家互联网信息办公室新修订的《互联网用户公众账号信息服务管理规定》明确提出，未经互联网用户知情同意，不得以任何方式强制或者变相强制订阅关注其他用户公众账号。中国消费者协会发文明确，强制扫码点餐，强制关注公众号或授权个人信息的行为违反消费者权益保护法。上海等多地消保部门持续加大对相关企业的抽查、暗访。

受访专家及相关部门表示，“扫码关注”不应成为消费场景中的“单选题”，消费者、商家与监管部门均需有所作为。

消费者要提高保护个人信息安全的意识。上海市消保委建议，消费者重视保护个人信息，如果遇到个人信息被过度收集或不当使用，可以拨打12345向网信、市场监管等部门举报，亦可向消保部门投诉或反映。

商家应自觉提供线上扫码、线下人工等多种途径。“商家应积极配合提供实体菜单、人工买单等服务。”徐文海表示，消费者通过扫码方式进行消费的时候，建议商家仅收集最小范围的必要信息，且在消费结束后，应承担起清除顾客相应消费信息责任，自觉避免泄露数据、滥用数据牟利等行为的产生。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议，相关监管部门可建立联合执法监督机制，严格落实二维码的使用识别标准，减少或禁止部分商家对用户信息的强制收集。针对一些商家和平台违背消费者意愿乃至滥用个人数据等行为，应建立长效机制，惩处侵犯消费者权益的行为，保障消费者合法权益。

新华社上海3月18日电(记者王默玲 程思琪)

疏通下水 18709710503	专业通下水钻孔 15110991848	凤凰山公墓、南陵公墓 环境优美 骨灰免费寄存 草坪墓园 13897588177、13007716995 17716005119 南山公园东侧	百姓开锁公安备案 6111110 换锁芯 指纹锁	6110110 步步高搬家 30年老店	安康搬家4290666 6233331
清理化粪池 18897019467	低价通下水 高压疏通 13734667545	青海龙泉中心陵园 公墓园林化 服务人性化 地址：西宁南川东路通家寨6275120 6275121	老张开锁公安备案 6133433 保险柜、汽车、换指纹锁、防盗锁芯	家政保洁	顺达搬家8117448 13519704819
专业通下水做防臭 15110985496	含化粪池清理 正规排污手续 5503266 县管道检测清洗	西宁市殡仪馆 市政府惠民殡葬政策唯一承办单位，免收四项基本殡葬服务费，共计720元。地址：团结桥路5号；5130150、4112211、13519706969、18609717099	帮心开锁公安备案 8298110 安装指纹锁 保险柜、汽车锁换防盗锁芯	电器维修	
安新家政疏通下水 13897484262 13369784149	低价通下水 高压清洗 18697261815	西宁颐宁公墓 国有骨灰公墓，人文生态陵园。 电话：6300721 6337303 地址：西宁市城西区群羊路	防水工程	回头客家政13897238448 13099754296 正规注册，专业粉刷、擦玻璃、单位、家庭、开荒保洁、清洗油烟机、地板打蜡、水电维修；另聘员工。	刘工家电精修+诚信 壁挂炉、电视、冰箱、空调、洗衣机、油烟机、微波炉、热水器、家电维修；另聘员工。13997139129
通下水 1511711588 化粪池清理、水电维修、防水、卫生间除臭、厨房串味、钻孔、漏漏。	专业通下水 13519773052	忆平生殡葬服务、福寿园公墓 墓地免费接送参观，脱洗穿、灵堂搭建、骨灰盒、寿衣、电话：96100 13369761752	专修卫生间、楼房漏水 地下室漏水、下水道漏水、窗户边漏水、阳台天沟漏水、外墙漏水、精准测漏 13007782290	事业单位注销公告 根据东发[2022]4号文，《中共海东市委 海东市人民政府关于印发海东市乐都区、平安区、互助县部分乡镇撤镇设立街道办事处实施方案的通知》，海东市乐都区社区事务服务中心，拟向事业单位登记管理机关申请注销登记，现已成立清算组。请债权人自2023年3月19日起30日内向本单位清算组申报债权，特此公告。	
老兵通下水15897081300 专车清理化粪池、高压清洗管道、维修上下水、更换阀门、便池、清洗地暖、漏漏。	启事声明 你想要的工作我们这里全能找到！ 8248965	遗失声明 青海百德投资发展有限公司的公章网号6301010321719 遗失，特此声明。	遗失声明 青海壹方圆农业发展有限公司不慎遗失营业执照正本(统一社会信用代码：91632500MA759PFN5D，发照日期：2021年10月19日)现声明作废。	遗失声明 崇州市中业瑞华房地产开发有限公司开具给何生霄、牛文香购买中房西江悦的房款收据(日期：2021年10月22日，票号0017186，金额50000元；日期：2021年11月30日，票号0017185，金额300000元)遗失，特此声明。	寻亲启事 本人于2020年9月6号在西宁市城西区妇幼保健医院捡到一名女婴，年龄约一岁左右。请孩子的亲生父母或其它监护人看到此启事后6个月内持有效证件与我联系，如无人认领，该男童将依法安置落户。联系电话：17794733343
招聘天地 公司企业 铺面租转	公司招聘 司机3名，五年以上驾龄，年龄25岁到55岁，能出差外地，电话18997222245	遗失声明 西宁市城西区云寒土特产店的公章印章编号6301012034425 遗失，特此声明。	遗失声明 青海新雄业商贸有限公司的公章网号6301010121749，法人章(田增凤6301012352291)，财务专用章网号6301010121750，于2022年11月不慎遗失，特此声明。	遗失声明 王睿谦的出生医学证明编号：K630060677 遗失，特此声明。	遗失声明 魏辉的营业执照正本(统一社会信用代码：92630105MABJBDT04B 现登报声明作废。
生活超市 你需要的我们这里全部能找到！	招租 西宁市近郊百亩空地招租，可建厂房，地段好，水电齐全，价格面议。13327636193	遗失声明 化隆县和平种养殖专业合作社坐落于化隆县巴燕镇北大街燕官公路北侧的不动产证：青(2019)化隆县不动产证第0000120号 遗失，特此声明。			